

DOI: 10.12731/2218-7405-2013-1-21

УДК 811.111

ЖАНРОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

Дарбишева Х.А.

Цель

Аутентичные деловые письма классифицируются с точки зрения использованных в них лексико-фразеологических сочетаний.

Метод или методология проведения работы

В статье используются следующие методы: семиотический метод, метод сплошной выборки, контекстуальный анализ, дефиниционный анализ, сравнительный метод, сопоставительный метод.

Область применения результатов

Работа представляет интерес для специалистов в области лингвистики текста, языка для специальных целей и английского языка делового общения.

Ключевые слова: деловое письмо, классификация, жанр, лексико-фразеологические сочетания.

BUSINESS LETTERS GENRE PECULIARITIES

Derbishewa Kh. A.

Purpose

Authentic business letters are classified according to lexico-phraseological collocations used in them.

Methodology

Semiotic method, descriptive method, method of continuous sampling.

Practical implications

The paper is of interest for specialists in the fields of Text linguistics, English for Specific Purposes and Business English.

Keywords: business letter, classification, genre, lexico-phraseological combinations.

Формат и оформление – это весьма важные части делового общения в письменной форме. Тем не менее следует подчеркнуть, что особую роль в эффективной письменной деловой коммуникации выполняет сам текст и его содержание. По этой причине представляется целесообразным рассмотрение такого этапа в категоризации материала, как жанровая дифференциация деловых писем.

Следует отметить, что деловое письмо, как правило, пишется по определенной причине и с опорой на существующие (и ставшие привычными) способы письменного оформления высказывания. Можно со всей уверенностью утверждать факт кодифицированного характера деловой корреспонденции.

Составители книг и пособий по деловой корреспонденции приводят образцы деловых писем, относящихся к разным жанрам, и их классификации не всегда сопоставимы с точки зрения числа рубрик и названий для их обозначения. Попытки классифицировать деловые письма на английском языке предпринимались с давних пор. Одним из наиболее ранних примеров является классификация В.В.Скотта и Ф.В.Брея, составленная в 1914 г. и включающая следующие типы писем: 1) circulars, 2) offers of service, 3) information and references, 4) commissions and orders, 5) notes on telegrams, 6) forwarding goods, 7) money matters and payments, 8) claims and debts, 9) letters of introduction and credits, 10) arrangements and failures, 11) advertisements and letters referring to vacant situations [7].

Зарубежные и отечественные специалисты (Роддик 2004; Кутний 2005; Тэйлор 2005; Абега, Бенфорд 2006; Сущинский 2007; Шевелева, Скворцова

2008; Пичкова 2008) вполне обоснованно указывают на связь содержания и жанровой специфики. Весьма полезной в контексте обсуждаемой проблематики представляется мысль известного филолога М.М.Бахтина о том, что «слыша чужую речь, мы уже с первых слов угадываем жанр, предугадываем определенный объем, определенное композиционное построение, предвидим конец, т.е. с самого начала мы обладаем ощущением речевого целого, которое затем дифференцируем в процессе речи» [2, с. 257 – 258]. К.А.Долинин пишет, что «понятие речевой жанр целесообразно связывать не с речевыми действиями, которые могут быть реализованы в одном элементарном высказывании, а с текстами или с такими отрезками диалога, которым присуща тематическая и/или логико-прагматическая завершенность» [3, с. 7].

Обратимся к материалу:

Bredgade 51
DK 1260
Copenhagen K
Denmark
6 May 20_

Compuvision Ltd
Warwick House
Warwick Street
Forest Hill
London SE23 1JF
UK

For the attention of the Sales Manager

Dear Sir or Madam

Please would you send me details of your DVD video systems. I am particularly interested in the Omega range.

Yours faithfully

B. Kaasen

(Ms) B. Kaasen

(12, с. 9)

Слова, использованные пишущим, входят в состав таких лексико-фразеологических сочетаний, как *send details of* | *be particularly interested in*. Несмотря на ограниченный материал, читающий безошибочно видит в этом письме жанр: очевидно, что основной функцией лексико-фразеологических сочетаний в составе письменного высказывания из двух предложений является собственно выражение просьбы или запрос, т.е. *letter of enquiry*.

Для подтверждения высказанных соображений рассмотрим аналогичное письмо:

[date]

Customer Service Department
Lanyard's Incredible Whistle Company
45 Pencil Lane
Hershfel'd, Wisconsin 34334

REQUEST FOR LANYARD'S INCREDIBLE WHISTLE COMPANY CATALOG

I saw an advertisement for your company in Incorporated Magazine offering a free catalog of your company's products. Please send me four copies of your catalog so I can share them with our sales force throughout the Midwest.

Thank you very much. I look forward to receiving the catalogs of your company's exciting products.

ALAN FORTONE

(14, с. 373)

С точки зрения оформления это письмо является не столько образцом цельноблочного формата, сколько его модификацией: в нем отсутствуют вступительное обращение и заключительная формула вежливости, выравнивание текста осуществлено по левому краю. Все это указывает на использование так называемого *simplified block style*, т.е. упрощенного блочного формата. Упрощение, однако, не ограничивается снятием тех или иных блоков, так как в язык и слог письма проникают фразы из устной разновидности общения, например *Thank you very much*, использованное в качестве отдельного предложения в заключительном высказывании.

Наряду с общеупотребительными терминами английского языка делового общения – company, catalog (ср. *BrE* catalogue), product, copy, sale – в рассматриваемом письме использованы: вежливая фраза Please send me ... и целый ряд устойчивых сочетаний see an advertisement for ... in ...| offer a free catalog ...| send copies of ...| look forward to ...| receive the catalog of ..., которые свидетельствуют о том, что рассматриваемое письмо есть еще один образец рассмотренного выше письма-запроса.

Перейдем к рассмотрению следующего образца:

1 November 20__

Your ref.:5769F/KED

Our ref.:GE/tt

Societe Misr de Filature
Et de Tissage Fin
KAFR EL Dawar A.F.E.
Egypt

Dear Sirs

Thank you for your letter of 17 October.

We hereby confirm your Purchase Order № 5769F/KED for 5,000 rubberized spindles for Northrop looms, total price £4,190.00, FOB U.K. port, payment to be made by confirmed L/C.

We note your Conditions of Shipment and confirm that the order will be effected as per the provisions of your Insurance and Fright Circulars.

As requested we enclose a new pro-forma invoice and ten copies thereof.

We trust the goods will arrive punctually and in good condition and look forward to doing further business with you in future.

Yours faithfully

LUPTON BROS LTD
G. Etherington
Export Manager

Encs

К какому из жанров деловой корреспонденции относится это письмо? Для ответа на поставленный вопрос необходимо проанализировать концептуальную составляющую развернутого высказывания и использованные лексико-фразеологические сочетания. Первое предложение является настолько привычным для деловой переписки, что определить по его смыслу жанр этого письма невозможно. Ключевым в этом плане становится второй абзац длиной в предложение: именно здесь использовано устойчивое сочетание *We hereby confirm your Purchase Order ...*. За ним следуют в виде перечисления другие составляющие, которые совокупно указывают на то, что рассматриваемое письмо относится к такой разновидности деловых писем, как подтверждение заказа – *англ. confirmation of order*.

Приведем еще один образец для иллюстрации связи содержания с определенным жанром:

PAYTON'S PLASTICS, INC
123 Main Street
Philadelphia, PA 17512
(800) 555-1234
www.anycomapany.com

September 16, 20__

Ms. Cybel Megan
FRAMES-BY-YOU
2 Any Street
Philadelphia, PA 17503

Dear Ms. Megan:

We are pleased to have received your order of September 15 and would like to welcome you as a new customer of Payton's Plastics.

Your order (№62997) for one dozen 4X5 sheets of 1/8 Lucite is being processed and will be ready for shipment on September 21. It will be delivered to your workshop by our own van, and payment will be c.o.d. (our policy for all orders under \$100).

We are sure you will appreciate the clear finish and tensile strength of our entire line of plastics. Ms. Julie Methel, your sales representative, will call on you soon with a catalog and samples.

Cordially,
PAYPON'S PLASTICS, INC

Howard Roberts
Customer Relations

В этом письме составитель воспользовался основными элементами цельноблочного формата, например: официальный бланк фирмы, отсутствие абзацных отступов, последовательное воспроизведение ключевых блоков с использованием свободной строки между абзацами, дата, адрес получателя, вступительное обращение, основной текст, традиционное выражение после основного текста, заключительная формула вежливости, имя и должность отправителя. Принадлежность миру бизнеса передается общеупотребительными терминами – order, customer, shipment, payment, c.o.d. (cash on delivery), sale, catalog, samples. Наряду с ними упомянуто название товара – plastics.

К какому из жанров деловых писем принадлежит представленный текст? Обратимся к лексико-фразеологическим сочетаниям, использованным в письме: We are pleased to have received your order of ...| ... would like to welcome you as a new customer of ...| Your order for ... will be ready for shipment on ...| It will be delivered to ... by Эти лексико-фразеологические сочетания характерны для такой разновидности деловых писем, как подтверждение заказа. Это позволяет нам объединить два последних из рассмотренных писем в одну жанровую разновидность.

Продолжим рассмотрение материала с точки зрения жанровой категоризации деловых писем и проанализируем следующий образец:

ABC Company
PO Box 32901
London EC4T 2VC

Telephone: 0171 429 5000
Telefax: 0171 320 429

Your ref:
Our ref: JLS/ue

3rd July 2004

Mr Harald Jaspers
Wein- und Spirituosen GmbH
Eschbachweg 24
D-40625 Düsseldorf

Dear Mr Jaspers

Your enquiry of 30 June 2004

Thank you very much for your recent enquiry about various gin brands, which we read with great interest.

We would be glad to deliver any particular gin you require and are enclosing our latest pricelist and terms of delivery.

Please let us have your detailed enquiry. If you wish to receive any samples, we can send you a trial pack for your convenience.

We look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely

John Smith
J.L. Smith
Sales Manager

Encs

P.S. We also enclose information about some of our special discounts.

(1, с. 8)

Поиск проявлений жанровой специфики начинается с высказывания, помещенного после вежливого обращения и подчеркнутого: *Your enquiry of 30 June 2004*. Это указание на общее содержание письма – *subject heading*. Следующая за ним фраза в начале первого предложения *Thank you very much*

for your recent enquiry about ... не оставляет сомнений в том, что это ответ на письмо-запрос, т.е. reply to enquiry. Логика этого письменного высказывания полностью соответствует жанровой специфике: менеджер по продажам подчеркивает готовность компании поставить заинтересовавший клиента товар (We would be glad to deliver ...); он прилагает прейскурант и сведения об условиях поставки (... enclosing our latest pricelist and terms of delivery), а также просит заказчика прислать подробный запрос (Please let us have your detailed enquiry.).

Приведем еще одно письмо:

MAXINE SPORSTWEAR MANUFACTURING CO., INC
842 Seventh Avenue, New York, NY 10018

June 10, 2000

Mrs. Sharon Tong
693 Pelham Parkway
Bronx, New York 10422

Dear Mrs. Tong:

We certainly appreciate your interest in Maxine Sportswear. Nevertheless, I am afraid I cannot supply you with the information you request.

Because we do not sell our garments directly to the consumer, we try to keep our wholesale prices between ourselves and our dealers. It is our way of meriting both the loyalty and good faith of those with whom we do business. Clearly, divulging our wholesale prices to a customer would be a violation of a trust.

However, I have enclosed for your reference a list of our dealers in the Bronx and Manhattan. A number of these dealers sell Maxine Sportswear at discount.

Very truly yours,

(8, с. 93)

Рассматриваемое письмо следует цельноблочному формату: имеется официальный бланк адресанта, отсутствуют абзацные отступы, указаны дата и адрес получателя; пишущий использовал вступительное обращение Dear Mrs. Tong, за которым следует основной текст, завершающийся заключительной

формулой вежливости *Very truly yours*. Последние два момента – вежливое обращение и заключительная формула вежливости – требуют внимания с точки зрения национальной культуры, к которой относится составитель письма: дело в том, что пунктуация (точка после сокращения *Mrs* и двоеточие после фамилии адресата), сопровождающая вежливое обращение, и лексико-фразеологическое наполнение заключительной формулы вежливости идентифицируют адресанта как представителя американской культуры.

Функция указания на принадлежность деловому миру выполняется общеупотребительными бизнес-терминами и, шире, ключевой лексикой делового общения: *request* (... *the information you request*), *consumer* (... *sell ... directly to the consumer*), *wholesale prices*, *dealer*, *business* (... *with whom we do business*), *discount* (... *sell at discount*). В письме присутствует указание на отрасль (см. название компании *Maxine Sportswear Manufacturing*).

Использованные в этом письме лексико-фразеологические сочетания и сверхфразовые единства подтверждают жанровую принадлежность письма – это ответ на письмо-запрос.

Обратимся к другому письму:

Dear Sirs

Our order nos. 6531, 6687, 6866 and 6892

As we have repeatedly pointed out to you, prompt delivery on your part is essential if we are to maintain satisfactory stock levels and fulfill our production schedules.

Each of the four orders listed above has arrived later than the date stipulated, and order no.6892 was delayed by almost a month, with the result that we have had to reduce production by some 5 per cent.

We cannot possibly allow this situation to continue, and are sorry to have to tell you that unless you can guarantee to deliver supplies by the dates specified in future orders, we will be forced to look for another supplier.

We hope to hear from you very soon.

Yours faithfully

В представленном письме также учтены требования цельноблочного формата. Об этом говорит многое: расположение основных блоков, выравнивание текста по левому и правому краям, скоординированность вступительного обращения Dear Sirs и заключительной формулы вежливости Yours faithfully, указание на общее содержание письма, наличие свободной строки между абзацами, основной текст из двух абзацев и традиционное выражение после него.

Принадлежность миру бизнеса передается задействованными в тексте письма общеупотребительными терминами делового общения, например: delivery, stock, date, order, production, supplies, supplier. Жанровая принадлежность письма – письмо-жалоба (letter of complaint) – безошибочно передается вторым предложением, информирующим адресата о проблемах, а также заключительным абзацем, в котором адресант ставит жесткие условия для дальнейшего делового сотрудничества:

We cannot possibly allow this situation to continue, and are sorry to have to tell you that unless you can guarantee to deliver supplies by the dates specified in future orders, we will be forced to look for another supplier.

Приведем аналогичное письмо:

Dear Sirs

We ordered 6 filing cabinets from you on 2 July on the understanding that they would be delivered within one week. However these were not received until this morning.

Unfortunately there have been similar delays on several previous occasions, and their increasing frequency in recent months compels us to say that business between us cannot continue in such conditions.

We have felt it necessary to make our feelings known since we cannot give reliable delivery dates to our customers unless we can count on undertakings given by our suppliers.

We hope you will understand our position in this matter, and trust that from now on we can rely on punctual delivery of our orders.

I look forward to receiving your comments on this matter.

Yours faithfully

В рассматриваемом образце также использован цельноблочный формат. Текст выровнен по левому и правому краям, каждый абзац отделен от последующего свободной строкой, отсутствуют абзацные отступы. Вступительное обращение Dear Sirs соответствует заключительной формуле вежливости Yours faithfully. Общеупотребительные термины (delay, business, condition, delivery, date, customer, supplier, position, order) указывают на связь данного письма с миром бизнеса. Какие лексико-фразеологические сочетания помогают определить жанр этого письма? Прежде всего перечислим их в порядке появления в тексте: We ordered ... from ... on ... | ... would be delivered within ... | were not received until ... | similar delays on several previous occasions | increasing frequency in recent months | business between ... | continue in such conditions | give reliable delivery dates to our customers | punctual delivery of our orders. Очевидно, что перечисленные фрагменты письма подтверждают его принадлежность к названной ранее разновидности писем-жалоб и такому подвиду, как complaints regarding frequent late deliveries.

Итак, перечислим основные жанры, сформировавшиеся в мире бизнеса за многие десятилетия его существования: сопроводительное письмо (covering letter), письмо-запрос (letter of enquiry), письмо-оферта (offer), письмо-жалоба (letter of complaint), письмо-извинение (letter of apology), письмо-заявка (letter of application). Для каждой жанровой разновидности делового письма характерны особая логика и специальный набор воспроизводимых лексико-фразеологических сочетаний и комплексов.

Список литературы

1. Абеги Б., Бенфорд М. 100 писем на английском. М., 2006. 159 с.
2. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. М., 1979. 445 с.
3. Долинин К.А. Речевые жанры как средство организации социального взаимодействия // Жанры речи. Саратов, 1999. С. 7-13.
4. Долинин К.А. Стилистика французского языка. М., 1978. 303 с.

5. Кутний Е.А. Бизнес-корреспонденция. М., 2005. 208с.
6. Роддик Х. Business Writing Makeovers. М., 2004. 273 с.
7. Скоттъ В.В., Брей Ф.В. Английская коммерческая корреспонденция. СПб., 1914. 121 с.
8. Сущинский И.И. Деловая корреспонденция на английском языке. М., 2007. 320 с.
9. Пичкова Л.С. Деловой английский. М., 2008. 1000 с.
10. Тэйлор Ш. Деловая переписка и образцы документов. М., 2005. 384с.
11. Шевелева С.А., Скворцова М.В. Деловая переписка на английском языке. М., 2008. 168 с.
12. Ashley, A. Oxford Handbook of Commercial Correspondence. Oxford University Press, 2003.
13. Geffner, A.B. How to Write Better Business Letters. Woodbury, 1982.
14. Seglin, J.L. and Coleman, E. The AMA Handbook of Business Letters. AMACOM, 2002.
15. Swarczynska, S. Wstep do nauki literaturze. Warshawa, 1965.
16. Taylor, Sh. Model Business Letters, E-mails & Other Business Documents. – Prentice Hall, 2004.

References

1. Abegg B., Benford M. *100 pisem na anglijskom* [100 letters in English]. Moscow, 2006. 159 p.
2. Bakhtin M.M. *Estetika slovesnogo tvorchestwa* [Aesthetics of oral work]. Moscow, 1979. 445 p.
3. Dolinin K.A. *Zanri rechi*. Saratov, 1999. pp. 7-13.
4. Kytnij E.A. *Bizness-korrespondentsija* [Business correspondence]. Moscow, 2005. 208 p.
5. Roddick H. *Biznes-korrespondentsiya* [Business Writing Makeovers]. Moscow, 2004. 273 p.

6. Scott V.V., Brej Ph.V. *Anglijskaja kommercheskaja korrespondentsija* [English commercial correspondence]. Saint Peterburg., 1914. 121 p.
7. Syshinkij I.I. *Delovaja korrespondentsija na anglijskom jazike* [Business correspondence in English]. Moscow, 2007. 320 p.
8. Pichkova L.S. *Delovoj anglijskij* [Business English]. Moscow, 2008. 1000 p.
9. Taylor Sh. *Delovaja perepiska I obraztsi dokumentov* [Business correspondence and documents examples]. Moscow, 2005. 384 p.
10. Sheveleva S.A. Skvortsova M.B. *Delovaja perepiska na anglijskom jazike* [Business correspondence in English]. Moscow, 2008. 168 p.
11. Ashley, A. Oxford Handbook of Commercial Correspondence. Oxford University Press, 2003.
12. Geffner, A.B. How to Write Better Business Letters. Woodbury, 1982.
13. Seglin, J.L. and Coleman, E. The AMA Handbook of Business Letters. AMACOM, 2002.
14. Swarczynska, S. Wstep do nauki o literaturze. Warszawa, 1965.
15. Taylor, Sh. Model Business Letters, E-mails & Other Business Documents. – Prentice Hall, 2004.

ДАнные ОБ АВТОРЕ

Дарбишева Хадижат Асхабалиевна, доцент кафедры английской филологии,
кандидат филологических наук

Дагестанский государственный университет

ул. Гаджиева 34, г. Махачкала, Республика Дагестан, Россия

darbishewa@mail.ru

DATA ABOUT THE AUTHOR

Derbishewa Khadizat Askhabalievna, associate professor, Department of English
Philology, Ph.D. in philological science

Daghestan State University

34, Gadziev Street, Makhachkala, Daghestan, Russia

darbishewa@mail.ru

Рецензент:

Залова И.М., к.ф.н., доцент